Commission des relations de travail dans la fonction publique

2008-2009

Rapport ministériel sur le rendement

L'honorable James Moore, C.P., député
Ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles

Table des matières

SECTION I : APERÇU DU MINISTÈRE 5
Raison d'être 6
Responsabilités 6
Résultat stratégique et architecture de l'activité de programme (AAP) 7

Résumé du rendement 9
Résumé du rendement 10
Contribution des priorités au résultat stratégique 10
Analyse des risques 13
Profil des dépenses 14

SECTION II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE 16
Activité de programme par résultat stratégique 17
Activité de programme : Arbitrage, médiation et analyse et recherche en matière de rémunération 17
Avantages pour la population canadienne 22
Analyse du rendement 22
Leçons apprises 23

SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES 24
Principales données financières 25
Graphiques des principales données financières 26
Notes 27
Autres sujets d'intérêt 28
Annexe A : Cas devant la Commission des relations de travail dans la fonction publique 2008-2009 28
Annexe B : Synthèse des demandes de contrôle judiciaire des décisions 1er avril 2004 au 31 mars 2009 30
Annexe C : Cas de négociation collective 1er avril 2008 au 31 mars 2009 31
Comment nous joindre 32

Message du président

Je suis heureux de présenter le rapport sur le rendement de la Commission des relations de travail dans la fonction publique (la CRTFP) pour la période se terminant le 31 mars 2009.

La CRTFP administre le régime législatif des relations de travail dans la fonction publique fédérale. Nos clients sont les employeurs et les agents négociateurs assujettis à la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (*LRTFP*). La CRTFP sert la population canadienne en favorisant le maintien de relations harmonieuses entre les fonctionnaires fédéraux et leurs employeurs, ce qui contribue à accroître la capacité de la fonction publique de servir l'intérêt public.

Durant la période visée par le rapport, la CRTFP a continué à concentrer ses efforts sur trois grandes priorités : l'amélioration de la prestation de ses services d'arbitrage et de médiation, la prestation de services d'analyse et de recherche en matière de rémunération, pour aider les parties dans leurs efforts de négociation collective, et le développement de son infrastructure et de ses ressources humaines afin d'accroître encore son efficience et son efficacité.

Je suis heureux de pouvoir déclarer que la CRTFP s'est bien acquittée de ces priorités. En ce qui concerne les services d'arbitrage, moins de cas ont été reportés des exercices antérieurs, plus de décisions ont été rendues dans le délai fixé de quatre mois, et le nombre de dossiers en instance a nettement été réduit. En outre, nous avons eu recours à divers outils de gestion des cas, comme les conférences préparatoires aux audiences, ce qui permet de trancher des questions préliminaires et des problèmes de procédure avant l'audience, de façon à gérer plus efficacement sa lourde charge de travail.

En ce qui concerne les services de médiation, la CRTFP a aidé les parties dans le cadre de la première grande ronde de négociations collectives sous le régime de la *LRTFP*. Nous avons reçu et traité de nombreuses demandes de services de médiation et de règlement des conflits, y compris l'établissement de conseils d'arbitrage et de commissions de l'intérêt public, dans une période d'incertitude économique, à un moment où l'on présentait des mesures législatives pour limiter les augmentations salariales des fonctionnaires. Je félicite ceux et celles à la CRTFP qui ont participé aux négociations collectives durant cette période tumultueuse pour le professionnalisme et l'impartialité dont ils et elles ont su faire preuve et pour l'assistance qu'ils et elles ont donnée aux parties afin de les aider à composer avec leurs conflits de travail sans que la prestation des services gouvernementaux à la population canadienne n'en souffre.

La CRTFP a également fait de grands progrès en 2008-2009 dans ses services d'analyse et de recherche en matière de rémunération (SARR), qui ont publié en 2008 leurs deux premières études pancanadiennes, l'*Étude de comparabilité de la rémunération dans le domaine des services techniques*, et l'*Étude sur la rémunération globale des emplois dans le secteur de la santé au Canada*, faisant appel à des approches et à des modèles différents qui aideront les SARR à en réaliser d'autres.

Les politiques, les pratiques et les systèmes de gestion élaborés pour améliorer l'infrastructure et la fonction des ressources humaines de la CRTFP contribueront aussi à nous aider à gérer notre charge de travail et à nous acquitter de nos responsabilités en vertu de la *LRTFP*.

J'ai toutes les raisons de me réjouir de ce que la CRTFP a accompli dans l'année écoulée. Grâce au financement à long terme stable qui lui a été promis dans le budget de 2009, la CRTFP pourra s'acquitter pleinement de ses responsabilités en vertu de la *LRTFP* et planifier plus efficacement à long terme pour respecter comme il se doit ses engagements de demain.

Casper M. Bloom, c.r., Ad. E.
PRÉSIDENT

SECTION I : APERÇU DU MINISTÈRE

Raison d'être

La Commission des relations de travail dans la fonction publique (CRTFP) est un tribunal indépendant quasi judiciaire chargé par la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (*LRTFP*) d'administrer les régimes de négociation collective et d'arbitrage dans la fonction publique fédérale. Elle est aussi chargée par la *Loi sur les relations de travail au Parlement* (*LRTP*) de jouer le même rôle à l'endroit des institutions du Parlement.

La CRTFP est unique en ce qu'elle est un des rares organismes au Canada qui combine les fonctions d'arbitrage de griefs et les responsabilités d'une tierce partie indépendante dans le contexte de la négociation collective. Dans son rôle d'arbitrage des griefs, des plaintes et des demandes qu'on lui présente, de médiation des différends, de soutien du processus de négociation collective ainsi que d'analyse et de recherche en matière de rémunération, la CRTFP contribue à favoriser des relations de travail harmonieuses de même qu'une gestion judicieuse des ressources humaines dans la fonction publique fédérale et au Parlement. Ces services sont avantageux pour la population canadienne, puisqu'ils sont propices à un milieu de travail productif et efficace, où l'on administre les programmes gouvernementaux dans l'intérêt public.

Responsabilités

La CRTFP a été créée le 1er avril 2005 avec l'édiction de la nouvelle *LRTFP*, quand elle a remplacé l'ancienne Commission des relations de travail dans la fonction publique, dont l'existence remontait à 1967, l'année où la négociation collective a été instaurée dans la fonction publique fédérale. La nouvelle *LRTFP* a enrichi le rôle et les services de la CRTFP, désormais chargée d'effectuer des analyses et de la recherche en matière de rémunération en plus d'accomplir les fonctions d'arbitrage et de médiation dont elle s'acquittait depuis longtemps sous l'ancien régime.

La CRTFP offre trois grandes catégories de services :

- arbitrage - instruire et trancher des griefs, des plaintes et d'autres affaires de relations de travail;
- médiation - aider les parties à conclure des conventions collectives, à gérer leurs relations conformément à ces conventions ainsi qu'à régler leurs différends sans qu'il soit nécessaire de tenir une audience;
- analyse et recherche en matière de rémunération - réaliser des études de comparabilité de la rémunération et produire de l'information pouvant être utilisée pour négocier et conclure des conventions collectives.

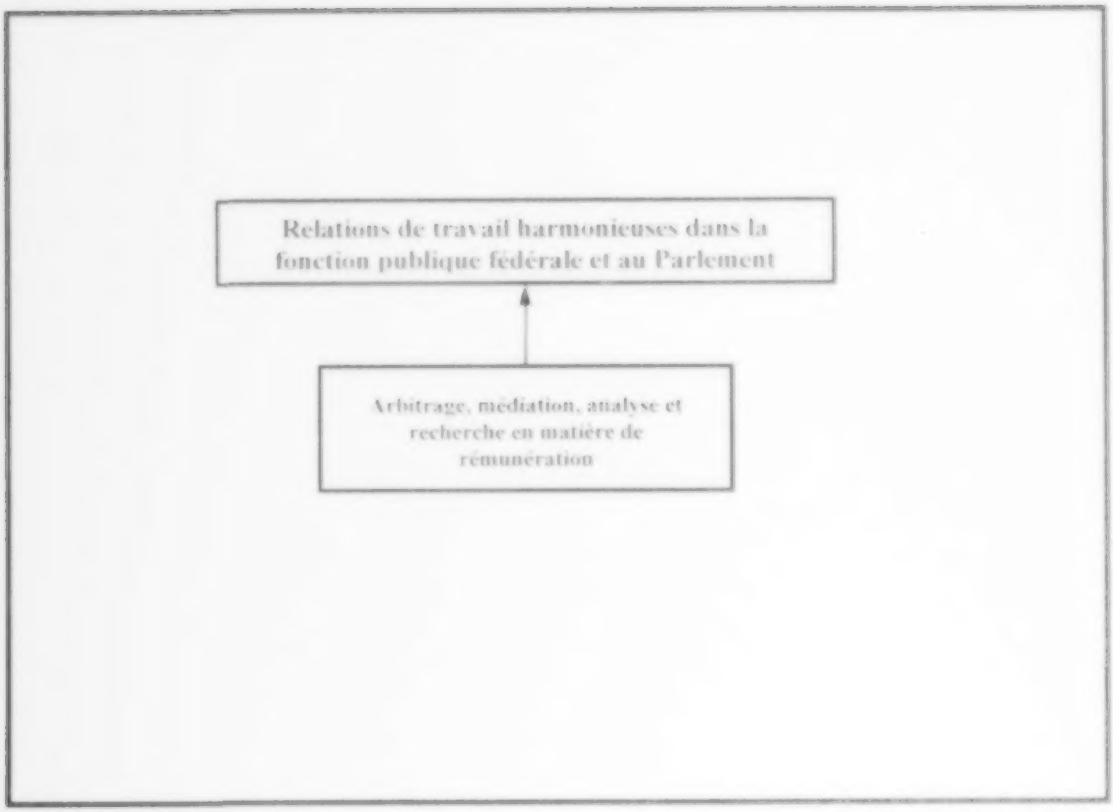
La *LRTFP* s'applique aux quelque 255 000 fonctionnaires œuvrant dans les ministères mentionnés à l'Annexe I de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, dans les autres parties de l'administration fédérale mentionnées à l'Annexe IV ainsi que dans les organismes distincts qui sont mentionnés à l'Annexe V.

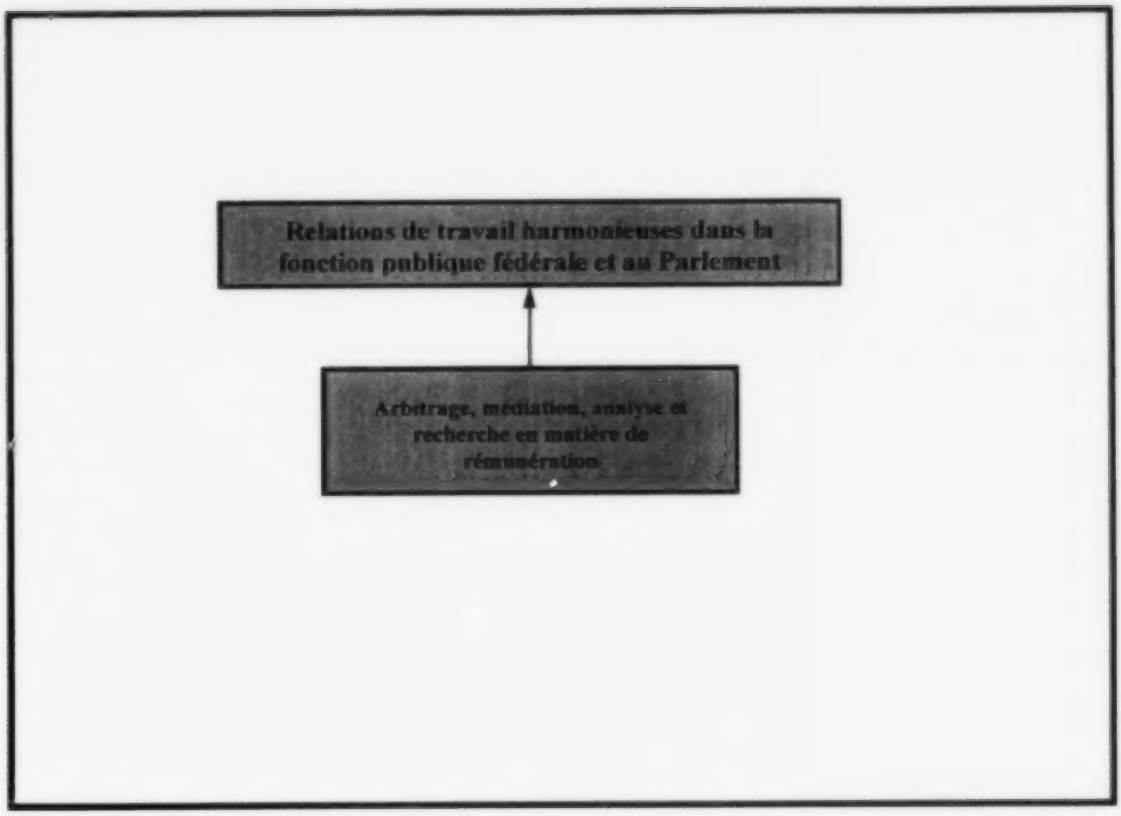
La CRTFP est également chargée d'administrer la *LRTP* et agit à titre de commission des relations de travail et d'administrateur du régime d'arbitrage de griefs pour l'ensemble des employés du Parlement (Chambre des communes, Sénat, Bibliothèque du Parlement et Commissariat aux conflits d'intérêt et à l'éthique) ainsi que du gouvernement du Yukon.

Les fonctionnaires fédéraux offrent une vaste gamme de programmes et services conçus pour la population canadienne. En fournissant à la population canadienne un environnement qui favorise des relations de travail harmonieuses dans la fonction publique fédérale et au Parlement, la CRTFP réduit au minimum les risques de conflits de travail susceptibles de perturber l'exécution des programmes gouvernementaux qui lui sont destinés.

Résultat stratégique et architecture de l'activité de programme (AAP)

La CRTFP a un résultat stratégique : des relations de travail harmonieuses dans la fonction publique fédérale et au Parlement, et une activité de programme couvrant trois domaines, l'arbitrage, la médiation et l'analyse et la recherche en matière de rémunération. La CRTFP sert la population canadienne en favorisant le maintien de relations harmonieuses entre les fonctionnaires fédéraux et leurs employeurs, ce qui contribue à accroître la capacité de la fonction publique de servir l'intérêt public.


Relations de travail harmonieuses dans la fonction publique fédérale et au Parlement
Arbitrage, médiation, analyse et recherche en matière de rémunération


Relations de travail harmonieuses dans la fonction publique fédérale et au Parlement
Arbitrage, médiation, analyse et recherche en matière de rémunération

Résumé du rendement

Ressources financières 2008-2009 (en milliers de $)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
6 756	13 309	12 933

Les ressources financières de la CRTFP influent directement sur sa capacité d'accomplir ses activités et d'obtenir son résultat stratégique. Les sections suivantes soulignent le rendement de la CRTFP et montrent les rapports entre ses ressources et les résultats obtenus.

Au début de l'exercice 2008-2009, la CRTFP avait prévu des dépenses de 6,8 millions de dollars. Dans le Budget principal des dépenses et dans le Budget supplémentaire des dépenses, elle avait obtenu des autorisations totales de dépenser 13,3 millions de dollars, et ses dépenses réelles se sont élevées à un peu plus de 12,9 millions de dollars. L'augmentation correspond au financement qu'elle a obtenu dans le budget de 2008 ainsi qu'au report de son budget de fonctionnement et aux augmentations salariales.

Ressources humaines 2008-2009 (ETP)

Planifiées	Réelles	Écart
104	90	14

La CRTFP avait planifié 104 équivalents temps plein (ETP), alors qu'elle en a eu effectivement 90 pendant l'exercice 2008-2009. L'écart de 14 ETP est attribuable au fait qu'il lui a été impossible d'effectuer des mesures de dotation au cours des études récentes sur la rémunération de l'équipe des SARR, qui consacrait tous ses efforts à les terminer. En outre, comme le roulement du personnel a été élevé en 2008-2009, il a fallu doter de nombreux postes, ce qui a pris plusieurs mois. Les procédures de dotation ont donc accumulé des retards qui se sont reflétés sur les ETP actuels.

Résumé du rendement

Résultat stratégique 1 : Relations de travail harmonieuses dans la fonction publique fédérale et au Parlement		
Indicateurs de rendement	**Cibles**	**Rendement en 2008-2009**
Pourcentage des clients satisfaits de la capacité de la CRTFP d'améliorer les relations de travail dans la fonction publique fédérale et au Parlement grâce à des processus à la fois impartiaux et ouverts ainsi qu'à la qualité de l'aide, des rapports et des outils éducatifs qu'elle fournit. Source : Sondage de 2007 sur la satisfaction de la clientèle	75 % des clients satisfaits des services de la CRTFP	La mesure dans laquelle les clients sont satisfaits des services de la CRTFP est révélée par son Sondage sur la satisfaction de la clientèle, effectué tous les trois ans. Ce sondage aide la CRTFP à identifier les aspects à améliorer; le plus récent remonte à 2007. Globalement, les résultats ont montré que les répondants étaient globalement satisfaits de tous les services de la CRTFP. Certains des indicateurs portaient sur la qualité de l'aide, des rapports et des outils offerts par la CRTFP, la qualité globale de son site Web et la rapidité et l'équité du règlement des cas des clients. Le prochain sondage aura lieu en 2010; ses résultats figureront dans le RMR de 2010-2011.

Activité de programme	Dépenses réelles en 2007-2008	2008-2009				Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada Budget principal
		Budget principal	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles	
Arbitrage, médiation et analyse et recherche en matière de rémunération[1]	11 727	6 756	6 756	13 309	12 933	Le résultat stratégique et l'activité de programme de la CRTFP contribuent à l'accomplissement du résultat sous Affaires gouvernementales[2] du gouvernement du Canada ainsi qu'au bon fonctionnement du gouvernement du Canada.
Total	**11 727**	**6 756**	**6 756**	**13 309**	**12 933**	

[1] http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20082009/me-bd/pub/me-171_f.asp
[2] http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx

Contribution des priorités au résultat stratégique

Priorité opérationnelle n° 1

Continuer d'améliorer la prestation des services de médiation et d'arbitrage et d'explorer les possibilités d'activités de rayonnement des services de médiation

Type : Déjà établie

Rendement obtenu : Largement conforme aux attentes

Liens avec le résultat stratégique

- Les services d'arbitrage de la CRTFP contribuent directement à des relations de travail harmonieuses dans la fonction publique fédérale et au Parlement parce qu'ils continuent d'être reconnus tant par les syndicats que par les employeurs pour les décisions neutres et impartiales qu'ils rendent sur les griefs et sur les différends en matière de relations de travail.
- Les services de médiation de la CRTFP contribuent directement à cette priorité puisqu'ils servent au règlement des conflits au niveau organisationnel approprié et permettent par conséquent de réduire le nombre de différends à arbitrer.
- La CRTFP a étudié diverses possibilités de rayonnement; compte tenu du cadre législatif, du contexte du nombre de cas croissant dont elle est saisie et de ses ressources, elle concentre ses efforts sur l'aide qu'elle offre aux parties pour régler les cas en instance.
- Dans le cadre de sa démarche de rayonnement, la CRTFP continue d'offrir parmi ses services de règlement des conflits des séances de formation conjointes de deux jours et demi qui continuent d'attirer des personnes de toutes les parties œuvrant dans le domaine des relations de travail ou s'y intéressant.

Priorité opérationnelle n° 2

Produire des données et des analyses sur la rémunération

Type : Déjà établie

Rendement obtenu : Conforme aux attentes

En 2008-2009, la CRTFP a rendu publiques ses premières études nationales sur la rémunération, l'*Étude de comparabilité de la rémunération dans le domaine des services techniques* et l'*Étude sur la rémunération globale des emplois dans le secteur de la santé au Canada*, qui lui donneront une base solide pour ses études ultérieures.

Liens avec le résultat stratégique

- Ces deux études de comparabilité de la rémunération ont été élaborées en collaboration avec les parties, afin qu'elles puissent s'en servir au cours de la récente ronde de négociations, ce qui a contribué à des relations de travail harmonieuses dans la fonction publique fédérale.

Priorité opérationnelle n° 3

Continuer d'améliorer l'infrastructure et les ressources humaines de la Commission

Type : Déjà établie

Rendement obtenu : Système de gestion des cas pour gérer électroniquement l'information sur les cas

Conforme aux attentes dans une certaine mesure
Il faudra plus de temps et d'efforts pour mettre le nouveau système en œuvre.

En 2008-2009, on a poursuivi le travail pour cerner les besoins et pour mettre en place les bases de données et les systèmes connexes.
Largement conforme aux attentes

Problème de locaux à court terme :

Satisfaire aux besoins d'expansions de la CRTFP en fonction de ses nouvelles responsabilités.
Conforme à toutes les attentes

Élaborer en 2008-2009 un plan visant à répondre aux besoins de la CRTFP.
Conforme à toutes les attentes

Ressources humaines :

Plan de formation individuelle et collective
Largement conforme aux attentes
La CRTFP continue d'encourager chaque employé à établir un plan de formation et à en parler avec son gestionnaire.

Intégrer la planification des RH dans la planification stratégique et opérationnelle
Conforme à toutes les attentes
La planification des RH continue de faire partie intégrante de la planification stratégique de la CRTFP.

Liens avec le résultat stratégique

- Grâce à des politiques, des pratiques et des systèmes de gestion moderne, la CRTFP va s'assurer de gérer efficacement sa charge de travail et de s'acquitter des responsabilités dont elle est investie par la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* qui contribuent directement à des relations de travail harmonieuses dans la fonction publique fédérale et au Parlement.

Priorité de gestion

Examen horizontal des organismes de ressources humaines

Type : Nouveau

Rendement obtenu : Conforme à toutes les attentes (voir les renseignements supplémentaires)

Liens avec le résultat stratégique

- Un financement à long terme plus stable permettra à la CRTFP de s'acquitter de son mandat stratégique, qui consiste à assurer des relations de travail harmonieuses dans la fonction publique fédérale et au Parlement, à planifier plus efficacement à long terme et à s'acquitter aisément de ses engagements de demain.

Renseignements supplémentaires

Priorité de gestion : Examen horizontal des organismes de ressources humaines

Dans le contexte de l'examen horizontal des organismes de ressources humaines, le financement des fonctions centralisées de gestion des ressources humaines a fait l'objet d'un examen visant à faire en sorte que les programmes connexes répondent aux priorités de la population canadienne avec efficacité et efficience, de façon rentable. Le budget de 2009 a accordé à la CRTFP un financement à long terme stable qui accroîtra grandement son aptitude à s'acquitter de son mandat. Toutefois, le financement additionnel nécessaire aux enquêtes sur la rémunération de la CRTFP reste à déterminer; il le sera plus précisément au cours de l'exercice 2009-2010.

Analyse des risques

La CRTFP a mis en place des éléments clés pour assurer sa bonne gouvernance, sa gestion et ses obligations redditionnelles, notamment en établissant un plan stratégique annuel tenant compte des priorités opérationnelles, des ressources (humaines et financières), des principaux risques auxquels l'organisation fait face et des attentes des intervenants. Elle a aussi établi un cadre de gestion du rendement basé sur des définitions claires de son activité de programme à long terme. Dans ce rapport, la CRTFP fait état de son rendement en fonction de ce cadre.

En mettant régulièrement à jour son plan stratégique et son cadre de gestion du rendement, la CRTFP pourra mieux s'acquitter de ses responsabilités en vertu de la *LRTFP* tout en conservant la souplesse nécessaire pour s'adapter aux changements de l'environnement externe, y compris ceux qui sont susceptibles de résulter de la nouvelle législation. Cela lui permettra aussi de suivre et de gérer constamment son rendement avec efficience.

Pour mesurer son rendement, elle se sert de données recueillies manuellement, du sondage sur la satisfaction de sa clientèle qu'elle effectue tous les trois ans et des bases de données spécifiques de ses services, ainsi que d'un nouveau système automatisé de gestion des cas (SGC) qui, une fois mis en œuvre, lui permettra de gérer électroniquement cette information de la saisie au règlement. Le SGC rendra possibles des rapports sur le rendement plus détaillés, puisqu'on pourra recueillir les données initiales; on pourra également recueillir davantage de données dans les années à venir.

En 2008-2009, on a identifié deux risques : l'incertitude d'obtenir un financement permanent pour la CRTFP et les délais de nomination aux postes vacants de commissaires.

C'est à la suite de l'examen horizontal des organismes responsables des ressources humaines et du budget de 2009 que la CRTFP a obtenu un financement à long terme plus stable qui lui permettra de s'acquitter pleinement des responsabilités dont elle est chargée par la *LRTFP*, de planifier de façon plus efficace à long terme et de s'acquitter plus aisément de ses engagements de demain. Toutefois, il lui faudra quand même des ressources additionnelles pour financer les études que l'équipe des SARR va devoir réaliser pour étayer le processus de négociation collective dans le contexte de son mandat élargi, et ces ressources restent encore à déterminer.

En 2008-2009, la CRTFP disposait d'un effectif complet de commissaires, ce qui lui a permis de fonctionner, d'arbitrer des cas et de rendre des décisions rapidement. Au cours des exercices

antérieurs, la CRTFP avait dû tarder à nommer des commissaires, souvent pour des raisons qu'elle ne pouvait pas contrôler (p. ex. des élections fédérales, des départs de commissaires à la retraite, etc.). Quand des postes de commissaires sont vacants, la capacité de la CRTFP de s'acquitter de ses responsabilités est altérée, surtout lorsqu'il s'agit de gérer efficacement sa charge de travail.

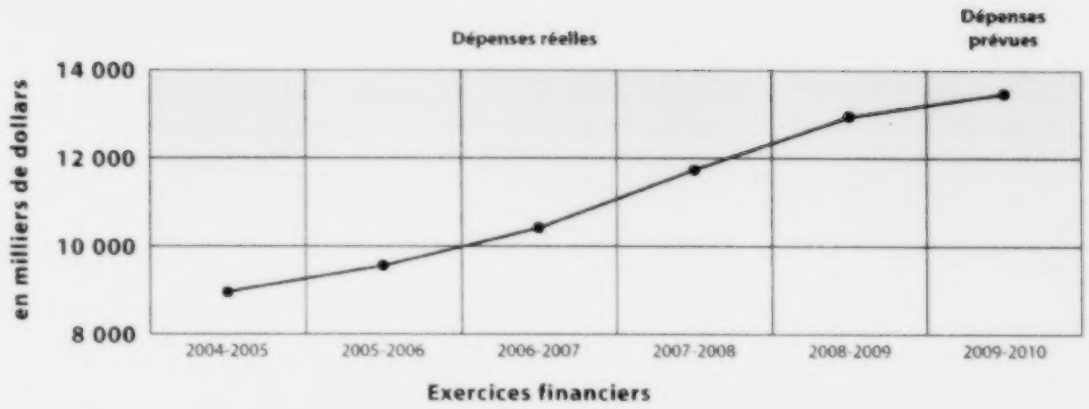
Profil des dépenses

En 2008-2009, les dépenses réelles de la CRTFP se sont élevées à 12,9 millions de dollars. Ces dépenses ont augmenté depuis l'édiction de la nouvelle *Loi sur la modernisation de la fonction publique*, en 2003. L'augmentation a totalisé 40 % au cours des cinq dernières années, et elle est directement liée au nouveau mandat élargi de la CRTFP, qui est entré en vigueur en avril 2005, à la suite de l'édiction de la *LRTFP*. Le nombre de cas dont la CRTFP est saisie a progressivement augmenté au cours de cette même période, ce qui signifie que ses services d'arbitrage et de médiation ont besoin de ressources accrues pour traiter ces cas rapidement et avec efficience.

Depuis l'élargissement de son mandat, la CRTFP a constamment accru sa capacité et investi dans son infrastructure pour s'en acquitter. En outre, ces deux dernières années, ses coûts de fonctionnement ont augmenté parce que les SARR ont réalisé deux études sur la rémunération qui ont été publiées en avril et en novembre 2008 respectivement (l'*Étude de comparabilité de la rémunération dans le domaine des services techniques* et l'*Étude sur la rémunération globale des emplois dans le secteur de la santé au Canada*) et qu'elle a pu compter sur un effectif complet de commissaires, ce qui lui a permis d'accroître le nombre des dossiers qu'elle a fermés. De plus, en 2008-2009, elle a dû assister les parties dans la ronde récente de négociations collectives sous le régime de la *LRTFP*, qui a accru la demande de ses services de médiation et de règlement des conflits et, partant, ses coûts de fonctionnement, notamment parce qu'elle a établi des conseils d'arbitrage et des commissions de l'intérêt public.

Le graphique suivant montre la tendance des dépenses de la CRTFP sur une période de six ans, y compris les dépenses prévues pour l'exercice 2009-2010.

Tendance en matière de dépenses



Postes votés et législatifs

Ce tableau explique comment le Parlement a attribué ses ressources à la Commission, y compris les crédits votés et les autorisations législatives, ainsi que la façon dont les fonds ont été dépensés.

(en milliers de dollars)

Poste voté ou législatif		2006-2007 Dépenses réelles	2007-2008 Dépenses réelles	2008-2009 Budget principal des dépenses	2008-2009 Dépenses réelles
85	Dépenses de programme	9 382,8	10 643,6	5 996,0	11 810,9
(L)	Contributions aux avantages sociaux des employés	993,5	1 083,0	760,0	1 122,0
(L)	Biens excédentaires de l'État	0,5	0,1	-	-
	Total	10 376,8	11 726,7	6 756,0	12 932,9

SECTION II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Activité de programme par résultat stratégique

Activité de programme : Arbitrage, médiation et analyse et recherche en matière de rémunération

Ressources financières en 2008-2009 (en milliers de dollars)			Ressources humaines en 2008-2009 (ETP)		
Dépenses prévues	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**	**Planifiées**	**Réelles**	**Écart**
6 756	**13 309**	**12 933**	**104**	**90**	**14**

Résultats attendus	Indicateurs du rendement	Cibles	Rendement obtenu	Résumé du rendement
1) Règlement rapide et équitable pour les parties des cas dont la CRTFP est saisie	D'après les données du sondage de 2007 sur la satisfaction de la clientèle, pourcentage des clients satisfaits de la rapidité et de l'équité des services de la CRTFP	75 % Date d'atteinte de la cible : 2011-03-31	**Largement conforme aux attentes**	La CRTFP est en bonne voie d'atteindre ces résultats. De plus en plus de décisions sont rendues dans le délai de quatre mois; en fait, de nombreuses décisions sont rendues en moins d'un mois. De moins en moins de cas sont reportés des exercices antérieurs et le nombre d'anciens cas a été nettement réduit.
2) Problèmes liés aux conflits entièrement ou partiellement réglés par la médiation	Pourcentage des interventions de médiation (cas de griefs ou de plainte et négociation collective) grâce auxquelles les problèmes ont été partiellement ou entièrement réglés	80 % Date d'atteinte de la cible : 2009-03-31	**Conforme à toutes les attentes**	Les services de médiation de la CRTFP permettent aux parties de s'attaquer plus rapidement et potentiellement de régler les conflits susceptibles de découler de la négociation collective, de l'administration des conventions collectives et/ou de problèmes

				permanents dans le milieu de travail. Cela contribue à des relations de travail plus harmonieuses.
3) Amélioration de la négociation collective grâce aux données de la CRTFP sur la rémunération	Pourcentage des interventions de la CRTFP relatives à la négociation collective (médiation, commissions de l'intérêt public et conseils d'arbitrage) ayant recours à ses données sur la rémunération, quand elles sont disponibles	80 % Date d'atteinte de la cible : 2010-03-31	Activité permanente. La CRTFP raffine encore les indicateurs du rendement pour ce résultat attendu.	L'équipe des SARR de la CRTFP contribue à des relations de travail harmonieuses dans la fonction publique et au Parlement en aidant les parties dans leurs efforts de négociation collective et en mettant l'information à la disposition des conseils d'arbitrage et des commissions de l'intérêt public dans leurs activités de règlement des conflits.

En 2008-2009, la CRTFP a accompli son activité de programme en offrant des services d'arbitrage, de médiation et d'analyse et de recherche en matière de rémunération pour arriver à son résultat stratégique, des relations de travail harmonieuses dans la fonction publique fédérale et au Parlement. Les données servant à mesurer son rendement au cours de cet exercice ont été tirées du cadre de mesure du rendement de la Commission, de son sondage de 2007 sur la satisfaction de sa clientèle et des bases de données de chacun de ses services, en plus d'être recueillies manuellement.

En général, les services d'arbitrage et de médiation de la CRTFP ont été très appréciés par les répondants au sondage (avec un taux de satisfaction global moyen de 87,4 % pour l'ensemble des services d'arbitrage et de médiation). Le questionnaire a été administré à 376 clients ayant eu des interactions avec la CRTFP dans la période de 18 mois qu'il couvrait (de janvier 2006 à juin 2007). Ces clients étaient des fonctionnaires ou des tierces parties représentant les employeurs, des employés ou des tierces parties représentant les agents négociateurs et des tierces parties représentant les demandeurs. Avec 234 questionnaires remplis et compilés, le sondage avait un excellent taux de réponse de 82,9 %[1], et ses résultats sont valides.

Les renseignements supplémentaires qui suivent renferment de l'information plus détaillée sur les mesures du rendement de la CRTFP.

Renseignements supplémentaires

Résultats attendus

1) Règlement rapide et équitable pour les parties des cas dont la CRTFP est saisie

i) Indicateur du rendement : Basé sur les données du Sondage sur la satisfaction de la clientèle, pourcentage des clients satisfaits de la rapidité et de l'équité des services de la Commission

Données sur le rendement :

- 57 % des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits du calendrier des audiences
- 60 % des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits des reports
- 45 % des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits du délai de publication des décisions
- 75 % des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits de la rapidité des services de médiation
- 75 % des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits du délai de communication de l'information fournie par les Opérations du greffe
- 85 % des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits de la possibilité qui leur était offerte de présenter leur point de vue
- 79 % des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits de l'équité procédurale

Source : Sondage de 2007 sur la satisfaction de la clientèle

2) Problèmes liés aux conflits entièrement ou partiellement réglés par la médiation

i) Indicateur du rendement : Pourcentage des approches de médiation des griefs ou des plaintes ayant entièrement réglé les conflits[2]

Données sur le rendement :

- Médiation des griefs et des plaintes : 82 % des cas ont été entièrement réglés*

*Pourcentage du nombre de cas de médiation fermés (152) correspondant à des cas réglés ou retirés (124)

ii) Indicateur du rendement : Pourcentage de réussite des cas de médiation préventive (non liés à un cas d'arbitrage devant la Commission)[3]

Données sur le rendement :

- 87 %*

*Pourcentage du nombre total de cas de médiation préventive (79) qui ont abouti au règlement ou au retrait du cas (69)

Extrants

Décisions sur les demandes, les plaintes et les griefs

i) Indicateur du rendement : Pourcentage des décisions rendues dans les quatre mois de la dernière journée de l'audience ou d'une autre procédure
Données sur le rendement : Le délai moyen pour rendre une décision dans le cas des décisions suivies durant l'année civile 2008 était de 2,5 mois. Sur les 107 décisions rendues, la norme a été respectée 88 % du temps.
Cible : 75 %
Date d'atteinte de la cible : 2009-03-31

ii) Indicateur du rendement : Pourcentage des décisions ayant fait l'objet d'une demande de contrôle judiciaire accueillies par rapport au nombre de décisions rendues, sur une période de cinq ans
Données sur le rendement : 2 %*
* Un total de 15 demandes de contrôle judiciaire ont été accueillies sur les 704 décisions rendues au cours de la période de cinq ans du 1er avril 2004 au 31 mars 2009
Cible : 2 %
Date d'atteinte de la cible : 2009-03-31

Gestion des cas

i) Indicateur du rendement : Pourcentage de conformité aux normes de service pour la gestion des cas
Données sur le rendement : Données non disponibles[4]
Cible : 80 %
Date d'atteinte de la cible : 2009-03-31

ii) Indicateur du rendement : Pourcentage des dossiers d'arbitrage de grief fermés comparativement au nombre de dossiers ouverts au cours de l'exercice
Données sur le rendement : En 2008-2009, il y a eu 3 365 cas reportés de l'exercice précédent et 1 499 nouveaux dossiers ouverts. On a fermé 1 985 dossiers, ce qui signifie qu'il a fallu en reporter 2 879 à l'exercice 2009-2010. Globalement, on a fermé 32,4 % plus de dossiers qu'on n'en a ouverts au cours de l'exercice.
Cible : 10 %
Date d'atteinte de la cible : 2009-03-31

Médiation pour la négociation et le renouvellement des conventions collectives et la gestion des relations résultant de la mise en œuvre des conventions collectives ainsi que dans le contexte des griefs, des plaintes et des autres affaires

i) Indicateur du rendement : Pourcentage des cas de grief et de plainte dans lesquelles les parties ont accepté d'avoir recours à la médiation[2]
Données sur le rendement : Les parties ont accepté d'avoir recours à la médiation dans 43 % des nouveaux cas*.
*Pourcentage du nombre des nouveaux dossiers ouverts en 2008-2009 (1 068) pour lesquels les parties ont accepté d'avoir recours à la médiation (457).
Cible : 60 %
Comme les services de médiation sont facultatifs, la CRTFP va changer la cible pour cet indicateur. Elle n'exerce aucun contrôle sur les parties à cet égard et l'on ne peut pas raisonnablement s'attendre qu'elle use de son influence si l'une ou l'autre ne souhaite pas se prévaloir de ces services. La cible sera donc ramenée à 50 % pour les exercices ultérieurs.
Date d'atteinte de la cible : 2009-03-31

ii) Indicateur du rendement : Pourcentage des cas où la médiation des négociations collectives a permis de réduire le nombre de points en litige[2]
Données sur le rendement : 100 %*
*En 2008-2009, on a eu recours à la médiation neuf fois dans le contexte de la négociation collective et le nombre des points en litige a été réduit dans chacun des neuf cas (100 %).
Cible : 50 %
Date d'atteinte de la cible : 2009-03-31

Services de conciliation et d'arbitrage des différends

i) Indicateur du rendement : Pourcentage des processus de formation de commissions de l'intérêt public et de conseils d'arbitrage amorcés dans les cinq jours ouvrables de la réception de toute la documentation pertinente[2]
Données sur le rendement : 100 %
Cible : 100 %
Date d'atteinte de la cible : 2009-03-31

Documents de rayonnement

i) Indicateur du rendement : Pourcentage d'augmentation du nombre de visites du site Web de la CRTFP comparativement à l'année de base (2007-2008)
Données sur le rendement : 55 %*. Entre janvier et juin 2008, on a relevé environ 144 000 visites du site Web de la CRTFP, peut-être parce qu'elle avait rendu beaucoup de décisions pendant cette période. On avait recueilli des données seulement pour ces six mois de l'exercice parce que la CRTFP avait changé son logiciel pour cette tâche.
*Il y avait eu environ 55 % de visites du site Web de plus entre janvier et juin 2008 que pendant la période correspondante en 2007.
Cible : 5 %
Date d'atteinte de la cible : 2009-03-31

Avantages pour la population canadienne

L'activité de programme de la CRTFP — administrer les régimes de négociation collective et d'arbitrage de griefs, y compris les services de médiation et d'analyse et de recherche en matière de rémunération — contribue à l'accomplissement du résultat sous Affaires gouvernementales du gouvernement du Canada ainsi qu'au bon fonctionnement du gouvernement du Canada. La CRTFP sert la population canadienne en favorisant une relation de travail harmonieuse entre les fonctionnaires fédéraux et leurs employeurs, accroissant ainsi la capacité de la fonction publique de servir l'intérêt public.

Analyse du rendement

En 2008-2009, la CRTFP a fait de grands progrès dans le domaine de l'arbitrage. Elle a reporté moins de cas des années antérieures et rendu plus de décisions dans le délai de quatre mois qu'elle s'est fixé. En outre, pour gérer plus efficacement sa lourde charge de travail, la CRTFP a plus fréquemment recours à des outils de gestion des cas tels que les conférences préparatoires aux audiences, qui lui permettent de régler des questions préliminaires et des problèmes de procédure avant l'audience.

Au cours de la période visée par le rapport, la CRTFP s'est fait demander d'aider les parties dans la première grande ronde de négociations collectives menée sous le régime de la *LRTFP*. La CRTFP a reçu et traité de nombreuses demandes de services de médiation et de règlement des conflits, y compris l'établissement de conseils d'arbitrage et de commissions de l'intérêt public, dans une période d'incertitude économique, à un moment où l'on présentait des mesures législatives pour limiter les augmentations salariales des fonctionnaires. Les représentants de la CRTFP qui ont participé aux négociations collectives durant toute cette période tumultueuse ont réussi à aider les parties à surmonter leurs problèmes sans perturber la prestation des services gouvernementaux à la population canadienne. Durant tout l'exercice 2008-2009, la CRTFP a aussi continué à offrir ses services de médiation dans le contexte des griefs et des plaintes, voire, dans certains cas, ses services de médiation préventive. En leur proposant ses services de médiation, la CRTFP encourage les parties à trouver des solutions pour régler leurs conflits rapidement au niveau organisationnel approprié. En les réglant à ce stade, elle peut réduire le nombre et la longueur des journées d'audience et, comme les parties arrivent à un règlement mutuellement acceptable par la médiation, leur relation s'en porte normalement mieux.

Leçons apprises

Gérer efficacement une importante charge de travail d'une complexité croissante en réduisant les délais de fermeture de ses dossiers demeure une priorité pour la CRTFP. Quand l'effectif de ses commissaires est complet, comme c'était le cas en 2008-2009, son efficacité est maximisée puisqu'elle peut fonctionner efficacement, en rendant ses décisions rapidement.

La CRTFP continue d'accorder la priorité à l'utilisation de toute une gamme d'outils de gestion des cas pour fonctionner avec un maximum d'efficacité et d'efficience. Ces outils comprennent les conférences sur la gestion des cas qui peuvent lui permettre d'éliminer entièrement la nécessité d'une audience, l'aide à la médiation et des projets pilotes avec certains de ses plus gros clients. Par exemple, en 2008-2009, la CRTFP a redoublé d'efforts pour accroître l'efficacité de sa gestion des cas en menant deux projets pilotes avec ses deux plus gros clients, l'Alliance de la Fonction publique du Canada et le Conseil du Trésor. Les cas du projet pilote ont été menés plus rapidement qu'avec la procédure normale d'audience, et beaucoup d'entre eux ont été instruits collectivement. Le succès des projets pilotes a été tel que la CRTFP et ses clients parlent d'un projet semblable dans une autre partie du pays en 2009-2010.

Après avoir réalisé deux études sur la rémunération et en avoir publié les résultats, y compris d'importantes consultations avec les parties à la négociation et d'autres intervenants, la CRTFP a établi des bases solides sur lesquelles bâtir ses futures études et des études récurrentes, qui couvriront un plus vaste échantillon d'emplois comparables à ceux de la fonction publique fédérale.

SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Principales données financières

Les principales données financières présentées dans ce RMR sont censées donner une idée générale de la situation financière et des activités de la CRTFP. Pour plus de renseignements, il faut consulter les états financiers de la Commission, qu'on trouvera sur le site Web de la CRTFP, à :

http://www.pslrb-crtfp.gc.ca/reports/intro_f.asp

(en dollars)

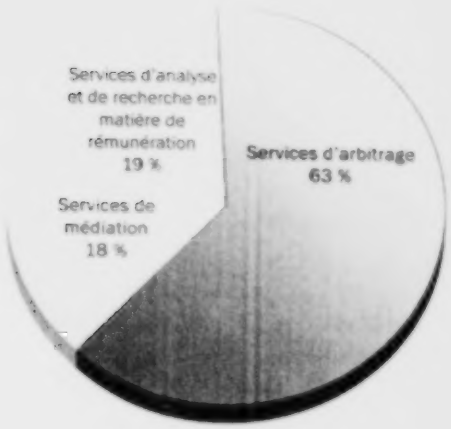
État condensé de la situation financière à la fin de l'exercice (31 mars 2009)	**% de changement**	**2009**	**2008**
ACTIFS			
Total des actifs	42 %	575 088	404 287
TOTAL	42 %	575 088	404 287
PASSIFS			
Total des passifs	8 %	3 500 819	3 231 382
AVOIR			
Total de l'avoir	3 %	(2 925 731)	(2 827 095)
TOTAL	42 %	575 088	404 287

(en dollars)

État condensé de la situation financière à la fin de l'exercice (31 mars 2009)	**% de changement**	**2009**	**2008**
DÉPENSES			
Total des dépenses	14 %	16 103 550	14 153 959
REVENU			
Total du revenu	-73 %	40	146
COÛT DE FONCTIONNEMENT NET	14 %	16 103 510	14 153 813

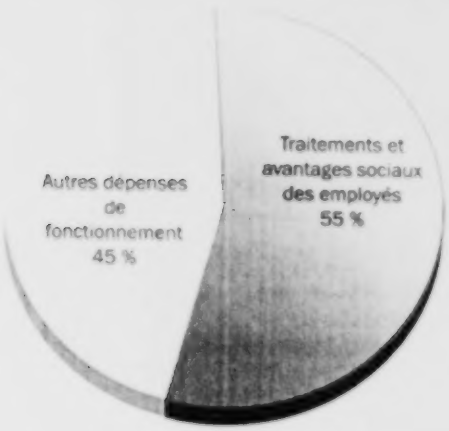
Graphiques des principales données financières

Répartition des dépenses par service



Les états financiers de la Commission indiquent des dépenses totales de 16,1 millions de dollars en 2008-2009. La majorité des fonds (10,1 millions de dollars, soit 63 %) ont été consacrés aux services d'arbitrage, contre 3,1 millions de dollars (19 %) pour les services d'analyse et de recherche en matière de rémunération et 2,9 millions de dollars (18 %) pour les services de médiation.

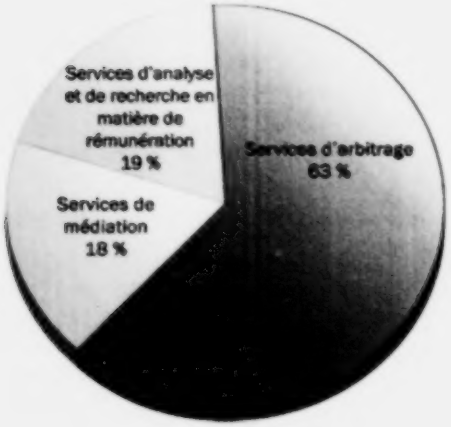
Répartition des dépenses par type



Les dépenses totales de la Commission se sont élevées à 16,1 millions de dollars en 2008-2009, dont 8,9 millions de dollars (55 %) ont été consacrés aux traitements et aux avantages sociaux des employés. Les 7,2 millions de dollars restants (45 %) ont été consacrés à d'autres dépenses de fonctionnement (frais de transport, de services professionnels, de locaux et de location de salles d'audience et de médiation).

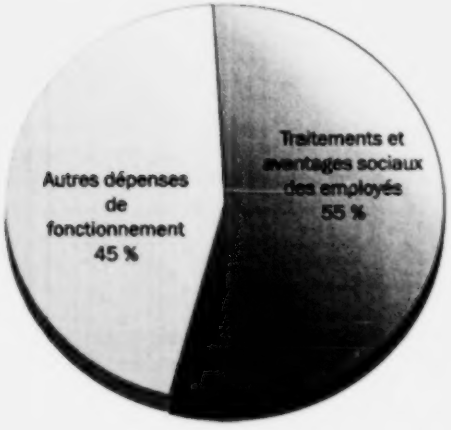
Graphiques des principales données financières

Répartition des dépenses par service



Les états financiers de la Commission indiquent des dépenses totales de 16,1 millions de dollars en 2008-2009. La majorité des fonds (10,1 millions de dollars, soit 63 %) ont été consacrés aux services d'arbitrage, contre 3,1 millions de dollars (19 %) pour les services d'analyse et de recherche en matière de rémunération et 2,9 millions de dollars (18 %) pour les services de médiation.

Répartition des dépenses par type



Les dépenses totales de la Commission se sont élevées à 16,1 millions de dollars en 2008-2009, dont 8,9 millions de dollars (55 %) ont été consacrés aux traitements et aux avantages sociaux des employés. Les 7,2 millions de dollars restants (45 %) ont été consacrés à d'autres dépenses de fonctionnement (frais de transport, de services professionnels, de locaux et de location de salles d'audience et de médiation).

Notes

[1] Bien que les données brutes aient révélé un taux de réponse global de 62,2 %, quand on exclut les cas où le contact initial n'avait pas été établi (lorsque le numéro de téléphone n'était pas en service, que le courriel n'avait pas fonctionné, que la personne n'était pas disponible durant la période d'enquête, qu'il y avait des entrées en double, etc.), la compagnie indépendante chargée du sondage a conclu que le taux de réponse valide s'élevait à 82,9 % (p. 18).

[2]En raison de changements du Cadre de mesure du rendement de la CRTFP, le libellé de cet indicateur du rendement a légèrement changé par rapport à celui qui figurait dans le Budget 2008-2009 de la CRTFP, Partie III — Rapport sur les plans et les priorités, afin de mieux refléter ce qu'on mesure (p. 19 et 21).

[3]Cet indicateur du rendement figurait initialement dans le RPP sous la rubrique des « Extrants » (médiation pour la négociation et le renouvellement des conventions collectives et la gestion des relations résultant de la mise en œuvre des conventions collectives ainsi que dans le contexte des griefs, des plaintes et des autres procédures) (p. 19).

[4]En raison des changements du Cadre de mesure du rendement de la CRTFP, les mesures qu'on utilisait auparavant pour le suivi de cet indicateur du rendement ne sont plus pertinentes, puisqu'elles sont liées à l'ancienne *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (p. 20).

Annexe A : Cas devant la Commission des relations de travail dans la fonction publique 2008-2009

	Nombre de cas reportés d'exercices précédents	Nombre de nouveaux cas reçus	Nombre total de cas	Nombre de cas fermés (y compris les cas réglés, retirés et tranchés)			Nombre de cas reportés à 2009-2010	Décisions ou ordonnances	Nombre de cas visés par une décision ou une ordonnance
				réglés	retirés	tranchés			
Griefs	2 857	939	3 796	286	609	470	2 431	59	470
Nombre total de griefs	2 857	939	3 796	1 365			2 431	59	470
Plaintes de pratiques déloyales de travail	99	167	266	10	18	38	200	26	38
Plaintes selon le *Code canadien du travail*	13	16	29	3	3	3	20	3	3
Nombre total de plaintes	112	183	295	75			220	29	41
Accréditations	0	0	0				0	0	0
Annulations d'accréditation	0	3	3	3			0	1	3
Détermination des droits du successeur	0	0	0	0			0	0	0
Détermination des postes de direction ou de confiance	284	356	640	198 réglés ou retirés 246 tranchés[1] Total : 444			196	246	246
Désignation de postes liés à des services essentiels	3	5	8	1 retiré 2 tranchés Total : 3			5	2	2
Demandes de réexamen de décisions de la Commission	0	7	7	0 retiré 6 tranchés Total : 6			1	6	6
Demandes de prorogation de délai	109	6	115	83 réglés ou retirés 6 tranchés Total : 89			26	5	6
Nombre total de demandes	396	377	773	545			228	260	263
TOTAL	3 365	1 499	4 864	1 985			2 879	348	774

[1]Un cas a donné lieu à la tenue d'une audience en bonne et due forme; 245 règlements ont été obtenus par ordonnance de la CRTFP, sur consentement.

Annexe B : Synthèse des demandes de contrôle judiciaire des décisions 1er avril 2004 au 31 mars 2009

	Décisions rendues[1]	Nombre de demandes	Demandes retirées	Demandes rejetées	Demandes accueillies	Demandes en instance[2]	Appels des demandes en instance[3]
ANNÉE 1 (du 1er avril 2004 au 31 mars 2005)	189	19	4	10	5	0	0
ANNÉE 2 (du 1er avril 2005 au 31 mars 2006)	173	16	4	12	0	0	0
ANNÉE 3 (du 1er avril 2006 au 31 mars 2007)	116	25	9	11	4	1	1
ANNÉE 4 (du 1er avril 2007 au 31 mars 2008)	112	23	8	9	6	0	4
ANNÉE 5 (du 1er avril 2008 au 31 mars 2009)	114	24	1	7	0	16	
TOTAL	704	107	26	49	15	17	5

[1] Les décisions rendues ne comprennent pas les cas tranchés par la procédure d'arbitrage accéléré ni les ordonnances d'exclusion de postes de direction rendues par la Commission avec le consentement des parties.

[2] Demandes qui n'ont pas encore été entendues par la Cour fédérale, compte non tenu des appels en instance devant la Cour d'appel fédérale ou la Cour suprême du Canada.

[3] Les résultats des appels tranchés ont été inclus dans les statistiques du tableau.

Remarque : Les données pour les quatre derniers exercices ne sont pas définitives, puisque les demandes de contrôle judiciaire déposées ces années-là n'ont pas toutes franchi toutes les étapes de la procédure.

Annexe C : Cas de négociation collective
1er avril 2008 au 31 mars 2009

Conseils d'arbitrage		
	Reportés de l'exercice précédent	5
	Reçus en 2008-2009	14
	Nombre total de cas	19
	Règlements	3
	Décisions arbitrales	9
	Reportés à 2009-2010	7
Demandes de médiateur		
	Reportés de l'exercice précédent	3
	Reçus en 2008-2009	11
	Nombre total de cas	14
	Règlements	3
	Reportés à 2009-2010	5
Commissions de l'intérêt public (CIP)		
	Reportés de l'exercice précédent	0
	Reçus en 2008-2009	5
	Nombre total de cas	5
	Règlements	1
	Rapports de la CIP	0
	Reportés à 2009-2010	4

Comment nous joindre

Commission des relations de travail dans la fonction publique
C.P. 1525, succursale B
Ottawa, Canada
K1P 5V2

Tél. : 613-990-1800
Sans frais : 866-931-3454
Télécopieur : 613-990-1849

Renseignements généraux :	Télécopieur : 613-990-1813
Opérations du greffe et politiques	Télécopieur : 613-990-3927
Services de règlement des conflits	Télécopieur : 613-990-9157
Site Web	www.pslrb-crtfp.gc.ca

Adresse électronique : mail.courrier@pslrb-crtfp.gc.ca